



# **DETERMINAN PENGGUNAAN INTERNET BANKING**

**( Studi Empiris pada Nasabah Bank Umum di  
Kabupaten Pati)**

Diajukan Oleh :

**SUKMA YUNIA**

NIM. 2016-12-049

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2019**



# **DETERMINAN PENGGUNAAN INTERNET BANKING**

**( Studi Empiris pada Nasabah Bank Umum di  
Kabupaten Pati)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk menyelesaikan jenjang pendidikan  
Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh :  
**SUKMA YUNIA**  
NIM. 2016-12-049

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

### DETERMINAN PENGGUNAAN INTERNET BANKING (STUDI EMPIRIS PADA NASABAH BANK UMUM DI KABUPATEN PATI)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**Sukma Yunia**

NIM. 2016-12-049

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji  
Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Kudus, 30 Agustus 2019

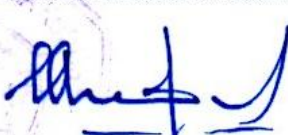
Mengetahui,  
Ketua Program Studi Akuntansi

  
**Sri Mulyani, SEI, M.Si**  
NIDN. 0611018202


Pembimbing I

  
**Aprilia Whetyningtyas, SE, M.Si**  
NIDN. 0607048403

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

  
**Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM**  
NIDN. 0618066201

Pembimbing II

  
**Nanik Ermawati, SE, M.Si**  
NIDN. 2116098601

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

1. *“Kekuatan adalah sesuatu yang kita dapatkan setelah melalui pertarungan melawan diri kita sendiri.”* (織田 信長, Nobunaga Oda)
2. *“Apabila Anda melakukan hal yang Anda takutkan, maka rasa takut itu akan hilang.”* (Dedy Corbuzier)
3. *“Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan ketika hal itu memang harus dikerjakan, entah mereka menyukainya atau tidak.”* (Aldus Huxley)
4. *“Anak adalah cerminan dari orangtua. Jika kamu menginginkan anak yang cerdas, maka kamu harus jadi ibu yang cerdas pula.”* (Sukma Yunia)

### PERSEMBAHAN

*Skripsi ini saya persembahkan teruntuk:*

*Ayah dan Ibuku tersayang sebagai bentuk hormat dan baktiku atas pendidikan tiada batas yang telah diberikan.*

*Suami dan anakku tercinta yang selalu setia dan sedia menemani hari-hariku hingga penuh warna.*



## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

### DETERMINAN PENGGUNAAN INTERNET BANKING (STUDI EMPIRIS PADA NASABAH BANK UMUM DI KABUPATEN PATI)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**Sukma Yunia**

NIM. 2016-12-049

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada hari Jumat, tanggal  
30 Agustus 2019 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

#### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua

Nafi' Inayat/Zahro, SE, M.Si

NIDN. 0603088501

Sekretaris

Anggota

Aprilia Whetyningtyas, SE, M.Si

NIDN. 0607048403

Nita Andriyani B., SE, M.Si, Akt.

NIDN. 0614108502

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. H. Mochamad Edris, Drs. M.M.

NIDN. 0618066201

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :  
**“DETERMINAN PENGGUNAAN *INTERNET BANKING* (Studi Empiris pada Nasabah Bank Umum di Kabupaten Pati)”** adalah hasil tulisan saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



Kudus, 23 Juli 2019

Penyusun,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Sukma Yunia", is written over the logo.

Sukma Yunia

NIM 2016-12-049

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi risiko, persepsi kepercayaan, persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, kemampuan teknologi informasi, dan fitur layanan terhadap penggunaan *internet banking*. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah bank umum di Kabupaten Pati yang menggunakan *internet banking*. Teknik pengambilan sampel adalah *quota sampling* dengan sampel sebanyak 150 responden. Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap penggunaan *internet banking*, persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan fitur layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan *internet banking* dan kemampuan teknologi informasi berpengaruh negatif terhadap penggunaan *internet banking*.

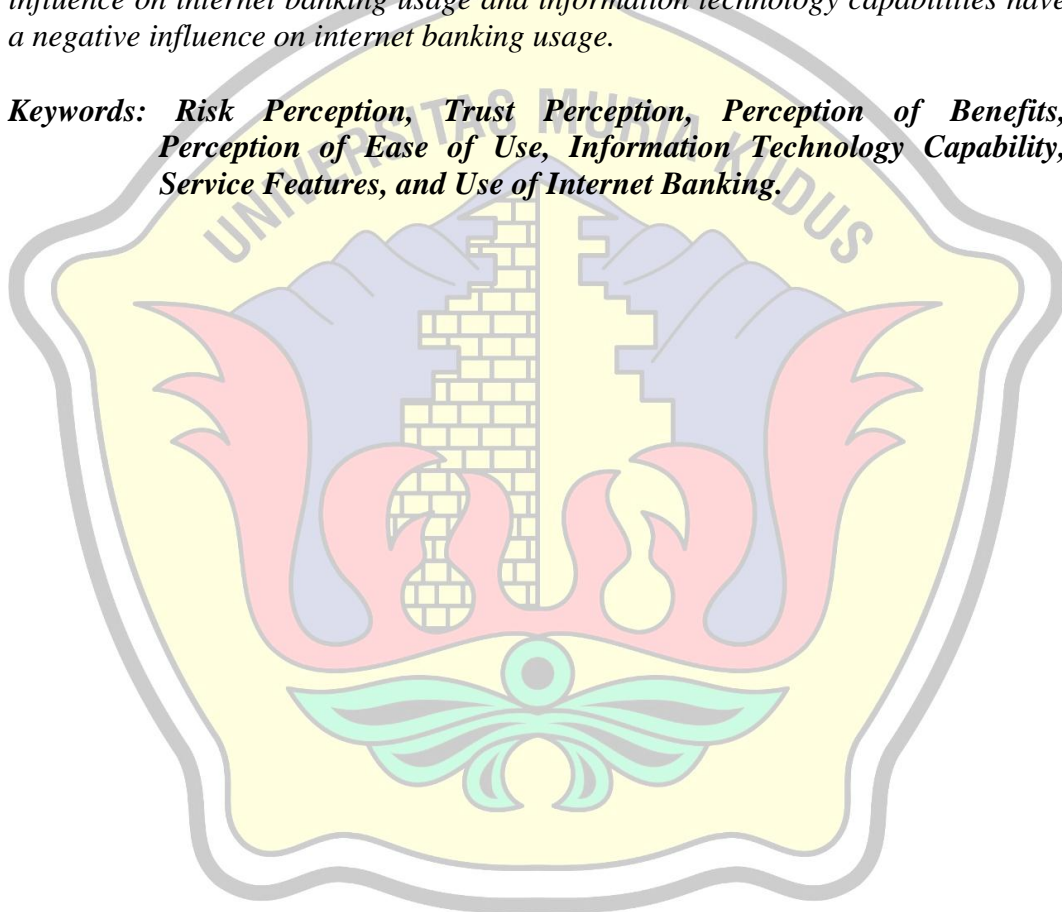
**Kata kunci:** Persepsi Risiko, Persepsi Kepercayaan, Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kemampuan Teknologi Informasi, Fitur Layanan, dan Penggunaan *Internet Banking*.



## ABSTRACTION

*This study aims to analyze the influence of risk perceptions, trust perceptions, perceived benefits, perceived ease of use, information technology capabilities, and service features on internet banking usage. The population in this study were customers of commercial banks in Pati Regency who used internet banking. The sampling technique is quota sampling with a sample of 150 respondents. The data used are primary data collected through questionnaires. Hypothesis testing uses multiple regression analysis. The results of this study indicate that the perception of risk does not affect internet banking usage, perceived benefits, perceived ease of use, and service features have a positive influence on internet banking usage and information technology capabilities have a negative influence on internet banking usage.*

**Keywords:** *Risk Perception, Trust Perception, Perception of Benefits, Perception of Ease of Use, Information Technology Capability, Service Features, and Use of Internet Banking.*





## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala berkat dan kasih yang dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“DETERMINAN PENGGUNAAN *INTERNET BANKING* (Studi pada Nasabah Bank Umum di Kabupaten Pati)”**. Penulisan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan, bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Sri Mulyani, SEI, M.Si selaku Ketua Program Studi S-1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Aprilia Whetyningtyas, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi.
5. Nanik Ermawati, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu serta seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah membantu penulis selama menempuh studi.
7. Suami tercinta Mas Ridwan yang selalu memberikan dukungan dan selalu menemani di segala keadaan dalam penulis menyusun skripsi, serta Kinar anak tersayang, yang menjadi motivasi terbesar bagi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

8. Ayah Dwi Haryono dan Ibu Sakti Handayani, terimakasih atas segala bentuk cinta, perhatian, pengertian, doa, dukungan baik material maupun spiritual hingga skripsi ini terselesaikan
9. Teman-teman S-1 Akuntansi FEB UMK dalam berbagai angkatan, terimakasih atas semua bantuan dan kebersamaannya selama menempuh pendidikan di Universitas Muria Kudus.
10. Rekan-rekan kerja Ruang Mawar RSUD RAA Soewondo Pati, terimakasih atas izin yang selama ini telah diberikan kepada penulis dalam menjalani kegiatan perkuliahan disela-sela waktu kerja.
11. Dan semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis telah berusaha untuk menyajikan yang terbaik dalam penyusunan Skripsi ini, namun penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak luput dari kesalahan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan sebagai pengalaman dan pengetahuan yang berarti di masa yang akan datang. Semoga Skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Kudus, Juli 2019

Penulis

SUKMA YUNIA

201612049

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Ruang Lingkup.....	8
1.3 Perumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Kegunaan Penelitian.....	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	11
2.1.2 <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i> .....	14
2.1.3 Persepsi Risiko.....	16
2.1.4 Persepsi Kepercayaan.....	17
2.1.5 Persepsi Manfaat.....	19
2.1.6 Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	20
2.1.7 Kemampuan Teknologi Informasi.....	21

2.1.8 Fitur Layanan.....	22
2.1.9 Penggunaan <i>Internet Banking</i> .....	23
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	29
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	35
2.4 Perumusan Hipotesis.....	35
2.4.1 Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Penggunaan <i>Internet Banking</i> .....	35
2.4.2 Pengaruh Persepsi Kepercayaan Terhadap Penggunaan <i>Internet Banking</i> .....	37
2.4.3 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Penggunaan <i>Internet Banking</i> .....	39
2.4.4 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan <i>Internet Banking</i> .....	40
2.4.5 Pengaruh Kemampuan Teknologi Informasi Terhadap Penggunaan <i>Internet Banking</i> .....	41
2.4.6 Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Penggunaan <i>Internet Banking</i> .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
3.1 Rancangan Penelitian.....	44
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	45
3.2.1 Definisi Operasional.....	45
3.2.2 Pengukuran Variabel.....	47
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	48
3.3.1 Jenis Data.....	48
3.3.2 Sumber Data.....	48
3.4 Populasi dan Sampel.....	49
3.4.1 Populasi.....	49
3.4.2 Sampel.....	49
3.5 Pengumpulan Data.....	51
3.6 Pengolahan Data.....	51



3.7 Analisis Data.....	51
3.7.1 Pengujian Kualitas Data.....	51
3.7.1.1 Uji Validitas.....	51
3.7.1.2 Uji Reliabilitas.....	52
3.7.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	53
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	54
3.7.3.1 Uji Normalitas.....	54
3.7.3.2 Uji Multikolinearitas.....	54
3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	55
3.7.4 Uji Hipotesis.....	55
3.7.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
3.7.4.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	57
3.7.4.3 Pengujian Secara Simultan (Uji-F).....	58
3.7.4.4 Pengujian Secara Parsial (Uji-t).....	58
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>60</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	60
4.1.1 Gambaran Responden.....	61
4.2 Penyajian Data.....	64
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	64
4.3 Hasil Analisis Data.....	66
4.3.1 Uji Kualitas Data.....	67
4.3.2.1 Uji Validitas.....	67
4.3.2.2 Uji Reliabilitas.....	71
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	72
4.3.2.1 Uji Normalitas.....	72
4.3.2.2 Uji Multikolinearitas.....	73
4.3.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	74
4.3.3 Uji Hipotesis.....	75
4.3.3.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	77
4.3.3.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	77

4.3.3.3 Uji-F.....	78
4.3.3.4 Uji-t.....	79
4.4 Pembahasan.....	83
4.4.1 Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Penggunaan <i>Internet Banking</i> .....	83
4.4.2 Pengaruh Persepsi Kepercayaan Terhadap Penggunaan <i>Internet Banking</i> .....	85
4.4.3 Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Penggunaan <i>Internet Banking</i> .....	86
4.4.4 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Penggunaan <i>Internet Banking</i> .....	87
4.4.5 Pengaruh Kemampuan Teknologi Informasi terhadap Penggunaan <i>Internet Banking</i> .....	89
4.4.6 Pengaruh Fitur Layanan terhadap Penggunaan <i>Internet Banking</i> .....	90
BAB V PENUTUP .....	92
5.1 Kesimpulan Penelitian.....	92
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	93
5.3 Saran Penelitian.....	94
DAFTAR PUSTAKA .....	95
LAMPIRAN .....	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 3.1	Skala Pengukuran dalam Data (Skala <i>Likert</i> ) .....	48
Tabel 3.2	Daftar Bank Umum di Kabupaten Pati .....	49
Tabel 4.1	Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	61
Tabel 4.2	Profil Responden .....	62
Tabel 4.3	Hasil Analisis Statistik Deskripsif.....	64
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Penggunaan <i>Internet Banking</i> .....	67
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Risiko .....	68
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kepercayaan.....	68
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Manfaat .....	69
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	69
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Kemampuan Teknologi Informasi.....	70
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Fitur Layanan.....	70
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas .....	71
Tabel 4.12	Hasil Uji <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov</i> .....	72
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolinearitas.....	73
Tabel 4.14	Hasil Uji Glejser.....	74
Tabel 4.15	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	75
Tabel 4.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	77
Tabel 4.17	Hasil Uji-F.....	79
Tabel 4.18	Hasil Uji-t.....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual <i>Technology Acceptance Model</i> .....	13
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual <i>Theory of Planned Behavior</i> .....	16
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	35





## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Data Hasil Penelitian
- Lampiran 3 Tabulasi Identitas Responden
- Lampiran 4 Tabel r
- Lampiran 5 Tabel F
- Lampiran 6 Tabel t
- Lampiran 7 Hasil Distribusi Frekuensi
- Lampiran 8 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 9 Hasil Uji Realibilitas
- Lampiran 10 Hasil Uji Statistik Deskriptif
- Lampiran 11 Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 13 Hasil Uji Regresi dan Multikolinearitas

